



FRANCE SERVICES

MISSIONS

- Délivrer une information de 1er niveau
- Orienter vers le Point Justice et les autres partenaires en lien avec les besoins exprimés / identifiés.
- Accompagner la réalisation des démarches administratives dématérialisées ou non.
- Détecter les situations complexes et organiser la réponse de 2e niveau assurée par les partenaires.
- Diagnostiquer les compétences numériques des usagers.
- Sensibiliser aux enjeux du numérique et accompagner la prise en main des outils numériques.
- Relayer les offres culturelles disponibles sur la commune en lien avec la Médiathèque de Rueil.

LES CHIFFRES

254 jours d'ouverture

11 702 personnes différentes accueillies

13 770 accompagnements réalisés

1 467 Rendez-vous avec les partenaires dans les permanences

Taux de finalisation des démarches de 86.74 %

CONTACT

Téléphone : 01-71-06-10-66
E-mail : france.services@mairie-rueilmalmaison.fr

FAITS MARQUANTS

Pour cette année complète de fonctionnement, l'Espace France Services s'est mobilisé pour la visibilité du dispositif dans le cadre d'évènements organisés par les acteurs associatifs et institutionnels :

Le 29 février : Présentation des missions France Service aux services municipaux dans le cadre d'un comité d'encadrement élargi. Plus d'une centaine de cadres étaient présents lors de cette intervention à l'Auditorium Jacques Beaumel.

Le 24 mai : Journée nationale de l'accès aux Droits organisé par le CDAD. Tenue d'un stand avec France Services de Chaville , 86 usagers accueillis.

Le 8 septembre : Forum des associations. 50 usagers accueillis

Le 4 octobre : Participation au Forum Giga Séniors qui a reçu plus de 500 visiteurs.

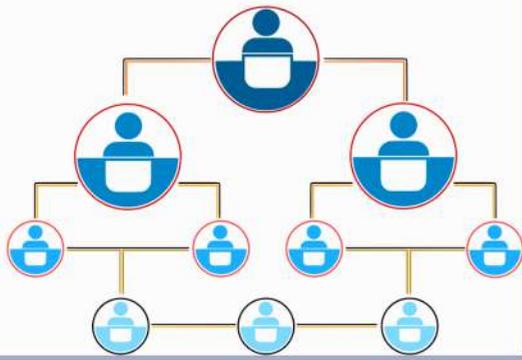
Le 10 octobre : Journées France Services et accueil de la Caravane Solidaire du Département. 95 usagers accueillis autour d'un café sur cette journée.

PERSPECTIVES

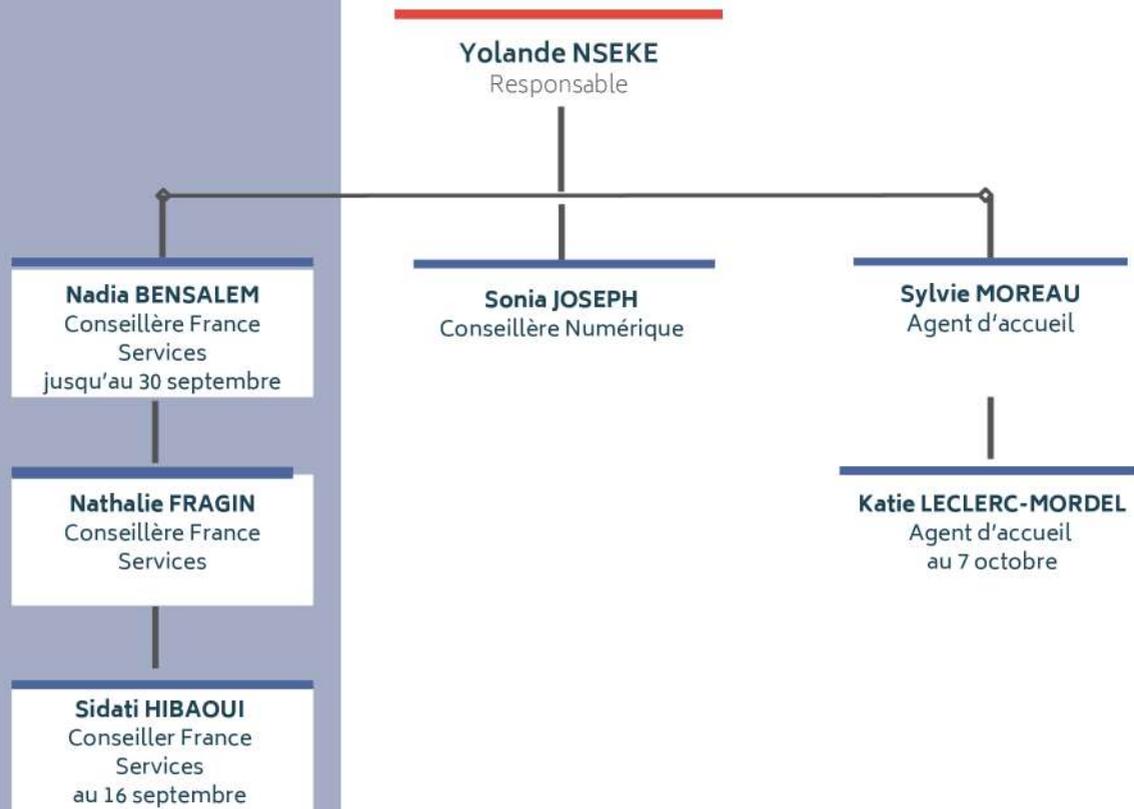
_ Accompagner les usagers dans le développement de leurs compétences numériques
Ateliers collectifs et accompagnements individuels autour de la prise en main du clavier et de la souris, la navigation responsable sur internet, la gestion de la boîte mail et la gestion des mots de passe.

_ Développer l'offre de service / proposer de nouvelles permanences partenaires.

_ Promouvoir le dispositif France Services



ORGANIGRAMME





ACCUEIL DES USAGERS

ACCUEIL INCONDITIONNEL



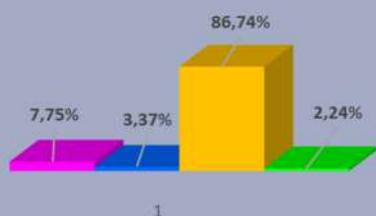
Espace d'accueil inconditionnel pour tout usager ayant besoin d'une information ou d'une aide pour accomplir ses démarches administratives, l'Espace France Services mobilise différents moyens de communication et modalités d'accompagnements pour apporter des réponses aux besoins des usagers :

- accueil téléphonique,
- accueil physique en visite spontanée ou sur rendez-vous
- échange de mails ou de courrier
- rendez-vous avec un partenaire lors d'une permanence

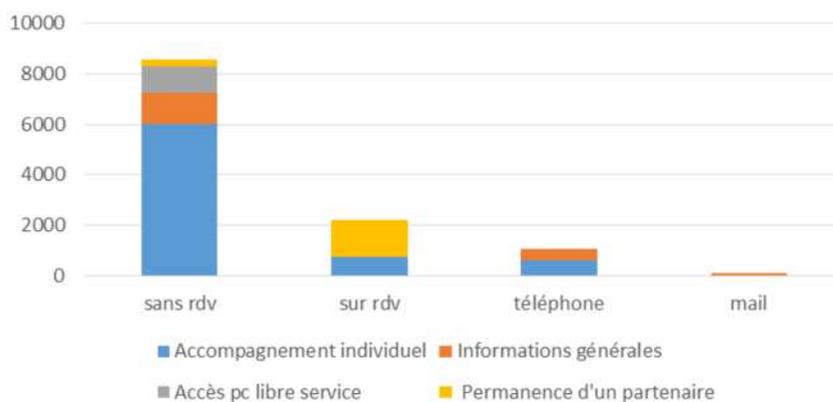
Pour réduire les délais d'attente, l'accompagnement aux démarches administratives est pour l'essentiel réalisé dans le cadre d'une visite spontanée, soit **72 %** des cas.

Répartition des accompagnements par canal de contact

Taux de finalisation des accompagnements



- Partiellement, l'utilisateur doit revenir à France Services
- Partiellement, l'utilisateur doit réaliser des démarches en autonomie
- En totalité
- Non réalisé



L'organisation de l'espace France Services permet de répondre de manière quasi immédiate aux besoins d'accompagnement des usagers. En effet, lorsque l'utilisateur dispose de ses justificatifs et de ses identifiants, un conseiller peut l'accompagner via les 5 postes informatiques de l'espace numérique. Les démarches couramment réalisées concernent : l'accès au compte Ameli, la déclaration de ressources auprès de la CAF, la pré demande d'un titre d'identité, la transmission d'un justificatif via un espace personnel, etc. Pour permettre une plus grande disponibilité du conseiller France Services et davantage de confidentialité, un planning de rendez-vous est mis en place pour l'aide à la transmission d'une demande de retraite. Ainsi, cette organisation permet d'atteindre un taux de finalisation de 86.74 %.



ACCUEIL DES USAGERS

UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

L'accompagnement personnalisé mis en œuvre au sein de l'Espace France Services a plusieurs objectifs :

- une aide à la transmission / complétude d'une demande de prestation.
- le suivi d'un dossier / l'impression d'une attestation.
- la médiation avec un partenaire du bouquet de services France services pour les situations les plus complexes.
- une aide à la prise en main d'un outil numérique.

FRANCE SERVICES DE RUEIL-MALMAISON

Rapport mensuel de satisfaction des usagers décembre 2024



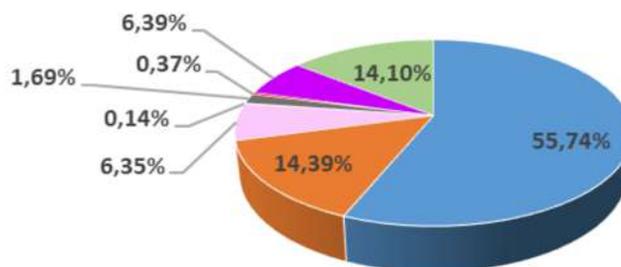
Au 31/12/2024, avec 55.74% des accompagnements réalisés, l'assurance Maladie est le partenaire le plus sollicité par les usagers.

La présence de la CPAM durant plusieurs années sur site explique cette particularité.

Toutefois, pour les situations qui nécessitent une réponse de 2e niveau,

le partenaire le plus mobilisé est l'Assurance Retraite en raison de délais de traitement largement dépassés pour l'essentiel.

Répartition des accompagnements par opérateur national



- Assurance Maladie (CPAM)
- Caisse d'Allocations Familiales (CAF)
- Finances publiques
- Chèque énergie
- France Travail
- Point Justice
- Ministère de l'intérieur - France Titres
- Assurance Retraite (CARSAT)

Top 5 des des accompagnements individuels

Nombre	Thématique	Partenaire
1241	autre	Assurance Maladie
540	santé	Assurance Maladie
492	Droits des Assurés	Assurance Maladie
400	Dossier retraite	Assurance Retraite (Carsat)
386	Retraite personnelle	Assurance Retraite (Carsat)

PROFIL DU PUBLIC ACCOMPAGNE

LES BESOINS IDENTIFIES

Au 31 décembre 2024, le profil de l'utilisateur accueilli est diversifié mais avec une plus forte représentation des femmes à 60%.

Les besoins identifiés / exprimés sont également multiples.

En effet au-delà de la possibilité de bénéficier d'une médiation avec un partenaire pour les situations complexes, d'accéder à un ordinateur connecté ainsi qu' à un service de reprographie, l'accès à l'espace France Service offre aussi l'opportunité d'une aide pour :

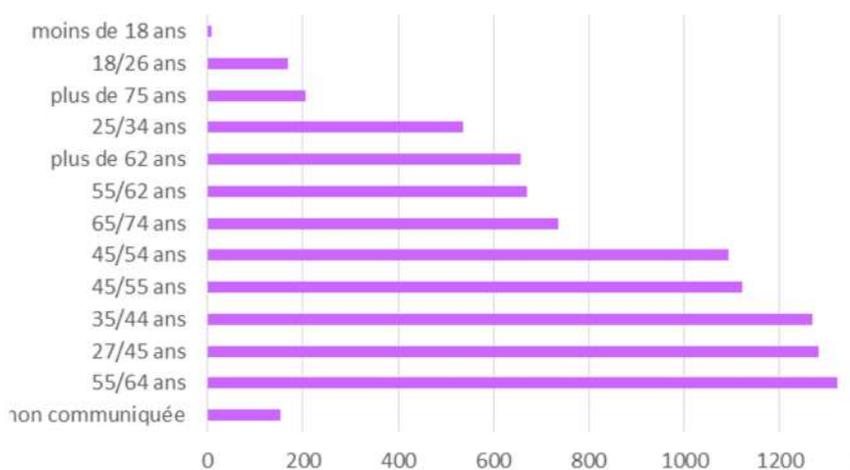
- la compréhension d'un courrier.
- la prise en mains des outils numériques (usage du pc, application sur smartphone)
- la réalisation d'une démarche,
- la gestion des mots de passe

La formation de la conseillère numérique s'est achevée en novembre 2024. Ainsi, ces 2 ateliers qui ont été réalisés en fin d'année (10 personnes accompagnés) confirment la nécessité de proposer un rythme plus régulier pour répondre à la demande des usagers inscrits en liste d'attente.

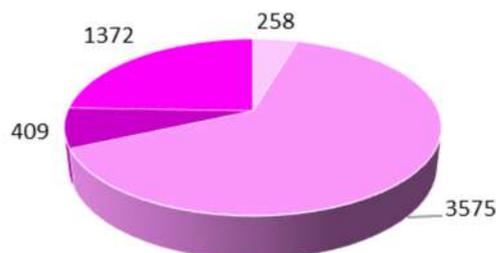
UN PUBLIC DIVERSIFIE

La majorité du public accueilli au sein de l'Espace France Services est originaire de la ville de Rueil-Malmaison. Toutefois, les usagers provenant de Nanterre, Suresnes, Saint Cloud, Chatou ou Saint Germain en Laye fréquentent également la structure du fait de sa localisation au centre du département et sa proximité avec le département des Yvelines.

Répartition du public par tranches d'âge



Motifs de la venue des usagers



- Besoin d'aide à l'usage du matériel informatique
- Besoin d'aide à la réalisation d'une démarche
- Besoin d'aide à la navigation sur un environnement numérique
- Difficultés d'accès à un équipement informatique et / ou internet



PERMANENCES DES PARTENAIRES

PREPARER SA RETRAITE

L'Espace France Services assure un accompagnement personnalisé allant de la préparation du dossier retraite au suivi de ce dossier après la mise en paiement :

- téléchargement d'un relevé de carrière inter régimes
- aide à la vérification du relevé de carrière et mise à jour de celui-ci
- orientation vers la / les caisse (s) complémentaires le cas échéant
- personnalisation de la simulation du montant retraite

Dans ce cadre, les assurés dont les situations sont fragilisées par une baisse de ressources sont informés sur Les dispositifs d'action sociale La possibilité de réévaluer leurs droits via

mesdroitssociaux.gouv.fr

La possibilité de solliciter le centre communal de leur commune en vue des aides facultatives

La possibilité de solliciter le service social du département en cas de difficulté.

1 022 usagers accompagnés

69 % des accompagnements finalisés



PERMANENCES DES PARTENAIRES

Afin de poursuivre l'accueil des assurés en rendez-vous physique et apporter une réponse de 2e niveau, des conventions de partenariat ont été signées avec l'Assurance Maladie et la Caisse Régionale d'Assurance Maladie Ile de France.

D'autre part, suite aux violences urbaines survenues en juin 2023 et à la dégradation des locaux de la Direction Générale des Finances Publiques situées à Nanterre, une mise à disposition de bureau avait été organisée pour maintenir un accueil de proximité en faveur des rueillois. Cette permanence s'est arrêtée au 31 mars 2024 suite au déménagement de la DFIP dans ses nouveaux locaux.

Pour faciliter l'accès à ces permanences, l'équipe France Services accompagne la prise de rendez-vous via les sites web des partenaires ou via les plates-formes téléphoniques.

Ainsi, ces partenariats permettent de maintenir un service de proximité et d'apporter des réponses adaptées aux situations les plus complexes dans des délais cohérents.

Permanences des Partenaires	Nb de permanences	Nb d'usagers reçus	Horaires
Assurance Maladie	157	1136	Du lundi au vendredi, toute la journée
Caisse Régionale d'Assurance Maladie idf	66	261	Lundi après-midi, mardi et jeudi matin
Direction Générales Finances Publiques	12	70	Mercredi matin
Service Logement	79	284	Mercredi et jeudi après-midi
Total	314	1751	

